

Cajamarca, 12 de febrero de 2025.

VISTO:

El Informe N° 134-2024-OGAF/EPS SEDACAJ S.A., de fecha 19 de diciembre de 2025, de la Oficina General de Administración y Finanzas,

El Informe N° 216-2024-OAL/EPS SEDACAJ S.A., de fecha 27 de diciembre de 2025, de la Oficina de Asesoría Legal,

El Acuerdo N° 02 - Acta N° 1225, de la Sesión Ordinaria, de fecha 10 de enero de 2025; del Directorio de la Empresa, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe N° 134-2024-OGAF/EPS SEDACAJ S.A., de fecha 19 de diciembre de 2025, el Jefe de la Oficina General de Administración y Finanzas, hace llegar a la Gerencia General una propuesta de Directiva para "Recuperación de Cartera Morosa/Facilidades de Pago", para su revisión y aprobación, con lo cual se estaría beneficiando a los usuarios con deudas acumuladas por el servicio de Agua potable y alcantarillado;

Que, mediante Informe N° 216-2024-OAL/EPS SEDACAJ S.A., de fecha 27 de diciembre de 2025, el Jefe de la Oficina de Asesoría Legal, evalúa y hace las recomendaciones respectivas para la aprobación de la mencionada Directiva, debiendo ser evaluada y aprobada por el Directorio de la Empresa;

Que, mediante Acuerdo N° 02- Acta N° 1225, de la Sesión Ordinaria, de fecha 28 de enero de 2022; El Directorio acordó: " ... Acuerdo N° 02: Aprobar la Directiva "Recuperación de Cartera Morosa/Facilidades de Pago (ii) Encargar a Gerencia General se realicen todas las acciones administrativas correspondientes para proceder a su aplicación...";

Que, es menester formalizar la aprobación de la Directiva N° 002-2025-GG/EPS SEDACAJ S.A., denominada "Recuperación de Cartera Morosa/Facilidades de Pago"; con la finalidad de normar y establecer los procedimientos que aplicará la Empresa para la anulación de intereses moratorios, a los usuarios que mantienen deudas con la entidad por concepto de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, venta de conexiones domiciliarias, servicios colaterales y otros;

En mérito a las atribuciones que le otorgan los Arts. 48° y 51° del Estatuto Social de la Empresa a la Gerencia General;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. – **APROBAR** la Directiva N° 002-2025-GG/EPS SEDACAJ S.A. "Recuperación de Cartera Morosa/Facilidades de Pago", la misma que forma parte de la presente Resolución, de acuerdo a la propuesta hecha por la Oficina General de Administración y Finanzas.

OFICINA PRINCIPAL

📍 Jr. Cruz de Piedra N° 150

✉ sedacaj@sedacaj.com.pe

☎ 076-363660 Cajamarca

OFICINA COMERCIAL

📍 Jr. Manco Capac s/n

Qhapaq Ñan Cajamarca

📍 C.C. El Quinde - 2° Nivel

☎ 076-367952

Artículo Segundo. – **DISPONER** que la Oficina de Imagen Institucional de la Empresa realice la correspondiente difusión de la Directiva Aprobada, así como se publique la misma en la página web de la Empresa, bajo responsabilidad.

Artículo Tercero. - **HACER** de conocimiento de la presente Resolución a todas la Gerencia de Línea, Oficinas, Jefaturas de División, Administraciones y demás instancias pertinentes de la EPS SEDACAJ S.A.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



Ing. Carlos Arturo Obregón Díaz
Gerente General
E.P.S. SEDACAJ S.A.

OFICINA PRINCIPAL

● Jr. Cruz de Piedra N° 150
● sedacaj@sedacaj.com.pe
● 076-363660 Cajamarca

OFICINA COMERCIAL

● Jr. Manco Capac s/n
Qhapaq Ñan Cajamarca
● C.C. El Quinde - 2° Nivel
● 076-367952

DIRECTIVA N° 002-2025-GG/EPS SEDACAJ S.A.

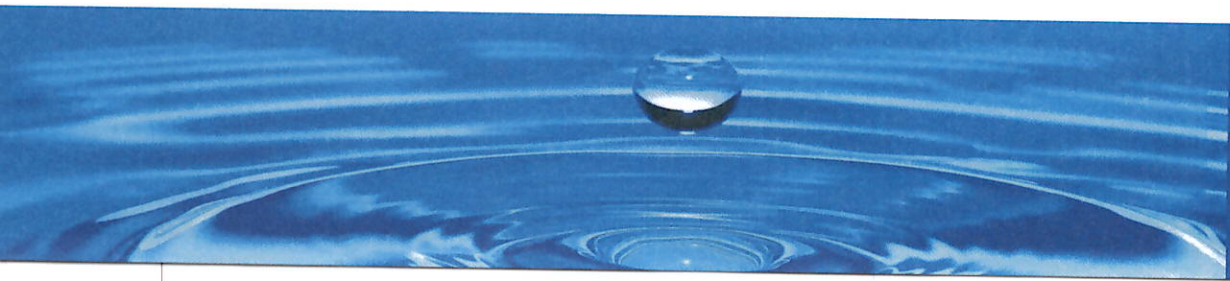
**DIRECTIVA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA
FACILIDADES DE PAGO**

Febrero 2025



CONTENIDO

I. OBJETIVO.....	1
II. FINALIDAD	1
III. BASELEGAL.....	1
IV. ALCANCE	1
V. DISPOSICIONES GENERALES.....	2
5.1. Fraccionamiento de Deuda (sin rebaja de intereses).....	2
5.2. Fraccionamiento de Deuda (con rebaja de intereses).....	2
5.3. Amortización.....	2
VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS.....	2
6.1. PROCEDIMIENTO	3
6.2. FORMAS DE PAGO POR FRACCIONAMIENTO.....	4
6.3. DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO.....	4
VII. RESPONSABILIDADES	6
VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.....	6
IX. DISPOSICIONES FINALES.....	7
X. ANEXO 1. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS.....	8



I. OBJETIVO.

Normar el procedimiento para otorgar facilidades de pago a los usuarios con deudas acumuladas por el servicio de agua potable y alcantarillado que presta la EPS SEDACAJ S.A., con el objeto de reducir las cuentas por cobrar en situación morosa y brindar facilidades de pagos, mejorando el nivel de ingresos de la empresa.

II. FINALIDAD.

Establecer los procedimientos para el otorgamiento de las facilidades de pago a los usuarios para el financiamiento de las deudas que mantengan pendientes de pago por los servicios brindados por la EPS SEDACAJ S.A.

III. BASE LEGAL.

- Ley N°26870 Ley General de Sociedades y sus modificatorias.
- Ley N° 24948 Ley de la Actividad Empresarial del Estado.
- Decreto Legislativo N°1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.
- Decreto Legislativo N°816 - Código Tributario, Principios Generales.
- Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, Reglamento de la Ley Marco de la Decreto Supremo N°004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N°133-2013-EF, que aprueba Texto Único Ordenado del Código Tributario y modificatorias.
- Decreto Supremo N°179-2004-EF, Texto Único Ordenado de la Ley del impuesto a la Renta y modificatorias.
- Decreto Supremo N°122-94-EF, que aprueban el Reglamento de la Ley del impuesto a la Renta y modificatorias.
- Texto Único Ordenado de la Ley N°27584, Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo.
- Resolución Ministerial N°010-93-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil.
- Resolución de Consejo Directivo N°011-2007 SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento de Calidad de la Prestación de servicios de Saneamiento y sus modificatorias.

IV. ALCANCE.

La presente directiva es de aplicación general de todo el personal de la EPS SEDACAJ S.A. y será ejecutada por el personal de la Oficina de facturación y Cobranza de la Gerencia Comercial que tenga dentro de sus funciones, el otorgamiento de facilidades de pago a usuarios con deudas pendientes por los servicios que brinda la empresa.

V. DISPOSICIONES GENERALES

La presente directiva es aplicable de manera excepcional, teniendo en cuenta que los servicios prestados por la EPS SEDACAJ S.A., deben ser cancelados antes de la fecha de vencimiento del recibo

correspondiente.

Son beneficiarios los usuarios que tengan deuda pendiente de pago, a través de las siguientes modalidades:

5.1. Fraccionamiento de Deuda (sin rebaja de intereses)

Podrán acogerse a este beneficio los usuarios que adeuden pagos con una antigüedad de dos (02) meses a más, por los servicios de agua potable y alcantarillado, suscribiendo un **Convenio de fraccionamiento de deuda**, luego de cancelar la cuota inicial acordada entre el usuario y la EPS. El saldo de la deuda será fraccionado en cuotas, estableciéndose un cronograma de compromiso de pago, según las formas de pago establecidos por la EPS, de acuerdo a lo señalado en el numeral 6.2.1 de la presente directiva.



5.2. Fraccionamiento de Deuda (con rebaja de intereses)

Los usuarios con deuda tendrán beneficios **con rebaja de intereses moratorios no facturados**, siempre que el importe cancelado como cuota inicial sea mayor o igual al 30% de la deuda, según el cuadro de facilidades de pago con rebaja de intereses, que se muestran en el numeral 6.2.2 de la presente directiva.



5.3. Amortización.

Se permitirá efectuar amortizaciones de deudas, solo a aquellos usuarios que, luego de registrado el pago, el saldo resultante de la deuda sea menor o igual al importe del último periodo facturado, es decir con un saldo de deuda menor o igual a un (01) periodo de deuda, de tal manera que permita la rehabilitación del servicio con la correspondiente facturación en el siguiente ciclo. No estarán sujetas a la exoneración de intereses.



VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS.

La EPS SEDACAJ S.A., implementara el procedimiento de recuperación de usuarios morosos, brindando facilidades de pago, a través de las modalidades establecidas en la presente directiva.

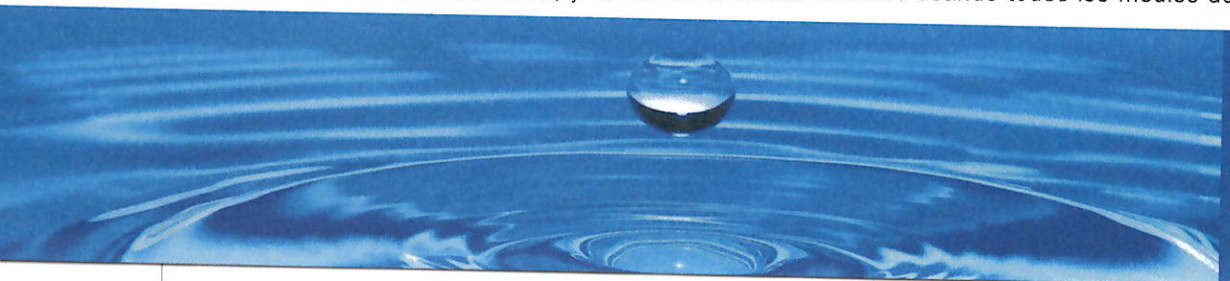
La fuente de información serán los reportes de usuarios morosos que emita la Oficina de Facturación y Cobranza de la Gerencia Comercial, a través de los reportes extraídos del Sistema informático de la Gerencia Comercial.



6.1 PROCEDIMIENTOS.

6.1.1 Verificación y Notificación al usuario moroso.

La Oficina de Facturación y Cobranza de la Gerencia Comercial, emite el reporte de usuarios morosos mensualmente, y comunica a dichos usuarios usando todos los medios de comunicación



disponibles, sobre las medidas extraordinarias de facilidades de pago a las que se puede acoger.

6.1.2 Usuario solicita fraccionamiento o amortización de deuda.

El usuario se apersona a las ventanillas de "atención al cliente" o a través de medios virtuales o por vía telefónica y solicita facilidades de pago de su deuda.

El personal de "atención al cliente" cual fuese el medio de atención, deberá solicitar la identificación del usuario con su documento de identidad original, número telefónico y correo electrónico de corresponder (deja copia del documento de identidad) y registrar o actualizar la información en el sistema informático Comercial dichos datos.

Se le informa sobre el procedimiento a seguir, para la amortización o el fraccionamiento de la deuda.

6.1.3 Generación de prepago inicial.

Aceptada la solicitud de facilidades de pago del usuario, se procede a elaborar mediante el Sistema Informático de la Gerencia Comercial, la solicitud de prepago de la amortización o cuota inicial, por el monto acordado, con lo cual el cliente debe acercarse a la ventanilla de los Centros Autorizados por la EPS SEDACAJ S.A. y este ser reportado a la entidad, para que luego se calcule el monto de las cuotas pendiente de pago.

6.1.4 Generación y entrega del convenio.

Cancelada la cuota inicial pactada, se procede a elaborar mediante el Sistema Comercial, el Convenio de fraccionamiento de la deuda, llenando el compromiso de pago de las cuotas para la cancelación del saldo, en las fechas establecidas en un cronograma; el mismo que es firmado por el usuario y el servidor autorizado por la Gerencia Comercial de la EPS SEDACAJ S.A. en dos ejemplares, uno para el usuario y otro para la EPS. La amortización o pago de la cuota inicial, y el compromiso de pago de la deuda por el usuario; le permite la rehabilitación de su servicio; previo pago de los costos colaterales generados por el cierre y reapertura del servicio, o la aceptación de su cancelación total en la próxima facturación.

En caso incumpla con el pago de las cuotas de refinanciamiento de acuerdo con lo pactado, se procede al corte del servicio y la notificación del caso, a cargo de la Oficina de Facturación y Cobranza de la Gerencia Comercial.



OFICINA PRINCIPAL

- Jr. Cruz de Piedra N° 150
- sedacaj@sedacaj.com.pe
- 076-363660 Cajamarca

OFICINA COMERCIAL

- Jr. Manco Capac s/n
- Qhapaq Ñan Cajamarca
- C.C. El Quinde - 2° Nivel
- 076-367952

6.2 FORMAS DE PAGO POR FRACCIONAMIENTO.

6.2.1 Pago fraccionamiento (Sin rebaja de intereses)

MONTO DE LA DEUDA (S/.)	CUOTA INICIAL MINIMA	SALDO
Hasta 500.00	15% de la deuda	8 cuotas
Mayor a 500.00 hasta 800.00	15% de la deuda	Hasta en 12 cuotas
Mayor a 800.00 hasta 1,200.00	15% de la deuda	Hasta en 14 cuotas
Mayor a 1,200.00	15% de la deuda	Hasta en 24 cuotas

6.2.1 Pago fraccionamiento (con rebaja de intereses).

La exoneración de intereses moratorios por pago al contado o pago de cuota inicial de la deuda, dependerá del porcentaje de la deuda que se cancele como cuota inicial, según el siguiente cuadro:

CUOTA INICIAL MINIMA (% DE LA DEUDA)	CUOTAS MAXIMAS PARA CANCELACION DELSALDO	REBAJA DE INTERES
100%	--	100%
50%	08 cuotas	80%
30%	10 cuotas	70%

6.3. DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO.

6.3.1 Requisitos para suscripción de Convenio

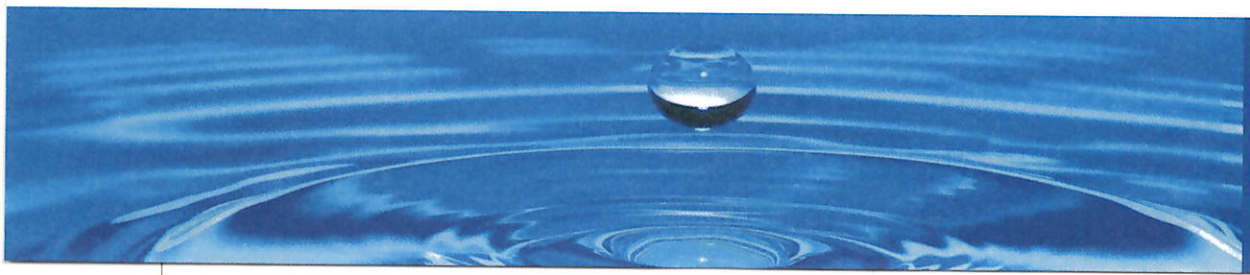
Los clientes deudores para la suscripción de un convenio o compromiso de pago fraccionado deberán cumplir con los siguientes requisitos:

6.3.1.1 Cuando el solicitante es titular del contrato:

- DNI original y copia del último recibo emitido por la EPS
- Cuando el titular es una persona jurídica además debe presentar copia legalizada de vigencia de poder del gerente general y/o apoderado de la persona jurídica, con una antigüedad no mayor de treinta (30) días.

6.3.1.2 Cuando el solicitante es representante del titular del contrato:

- Copia de DNI



- b) Carta poder legalizada en caso represente a una persona natural
- c) En caso se trate de persona jurídica, actúa a través de sus representantes debidamente acreditados con el certificado de vigencia de poder (registros públicos).
- d) En caso se trate de unidades inmobiliarias en las que coexistan bienes de propiedad exclusiva y de propiedad común, actúa a través del presidente de la Junta de propietarios, debidamente acreditado.

6.3.1.3 Cuando el solicitante no es titular del contrato (usuario efectivo):

- a) DNI original y copia del último recibo emitido por la EPS.
- b) Copia del contrato de arrendamiento en caso de ser inquilino.
- c) En caso de no contar con contrato de arrendamiento, deberá suscribir la declaración jurada de honrar la deuda.
- d) Copia de pago de recibo de algún otro servicio público (luz, teléfono fijo y arbitrios).
- e) Cualquier otro documento que acredite que vive en la dirección del contrato.

6.3.2 El pago de la cuota del fraccionamiento se adecuará a la fecha de vencimiento del recibo de pago de agua, que luego de suscribir el convenio se emitan.

6.3.3 Al incumplimiento del pago de una (01) cuota del convenio, sumada al consume del mes en que se emite el recibo, se realizará el cierre simple del servicio, el cual para su reapertura deberá efectuar el pago por los colaterales de cierre y reapertura, y la cuota vencida y el pago del consumo del mes referido.

6.3.4 Una vez realizado el corte simple por el incumplimiento del pago de una (01) cuota del convenio; y si el usuario se reconecta el servicio, sin efectuar la cancelación de la cuota vencida, más el costo de rehabilitación y el costo de recupero del costo del consumo desde el corte simple del servicio hasta la detección de la reapertura, se procederá a realizar el corte drástico, y luego de no realizar la reapertura en el plazo de seis (06) meses se levantará la conexión, el cual implica la pérdida de los derechos del titular a la conexión domiciliaria y la resolución del contrato de prestación de servicios.

6.3.5 El refinanciamiento por incumplimiento del convenio primigenio no podrá exceder de un (01) refinanciamiento, dentro de la vigencia de la presente directiva. En el caso de convenio de pago fraccionado con rebaja de intereses, de incumplirse con alguno de los pagos pactados, podrá refinanciar la deuda, pero sin rebaja de intereses.

VII. RESPONSABILIDADES.

La aplicación y cumplimiento de la presente directiva es responsabilidad de la Gerencia Comercial, la Oficina de Cobranza y la Oficina de Atención al Cliente, las que además se encargará de supervisar el estricto cumplimiento y la correcta aplicación de las disposiciones que se establecen en la presente Directiva.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.

- 8.1. El usuario que se acoja a las facilidades de pago establecidas en la presente Directiva podrá contar en forma automática con el servicio de agua potable y alcantarillado, luego de la cancelación de la amortización o la cuota inicial del fraccionamiento. En caso el usuario ya no requiera el servicio de agua por encontrarse el predio deshabitado y/o por contar con fuente propia y solicita cancelar solo las cuotas del convenio, podrá requerir el cierre temporal del servicio de agua, pagando por los costos del corte correspondiente.
- 8.2. En caso el cliente solicite corte temporal de los servicios, la EPS SEDACAJ S.A, evaluara previa verificación en campo la factibilidad del mismo. De proceder el corte temporal, quedara en situación de cortado temporalmente, previo pago correspondiente al corte de servicios.
- 8.3. La Oficina de Cobranzas remitirán los reportes correspondientes a la Gerencia Comercial a fin de evaluar los resultados, y posteriormente ser informados a la Gerencia General de manera bimestral.
- 8.4. Los gestores designados por la Oficina de Cobranza serán los únicos autorizados para realizar el refinanciamiento de la deuda par convenio.
- 8.5. El interés de financiamiento a aplicar para todos los casos, será el equivalente al interés legal vigente a la fecha, en la cual se pacta la transacción vía convenio. Sin embargo, cuando el Cliente incurra en Mora se aplicará el interés Tasa Activa Promedio en Moneda Nacional (TAMN) correspondiente.

IX. DISPOSICIONES FINALES.

- 9.1. La presente directiva deja sin efecto cualquier directiva u otra norma de la empresa que la contravenga.
- 9.2. Es obligatorio para todo el personal de la Gerencia Comercial, tomar conocimiento de la presente Directiva.
- 9.3. La presente directiva entra en vigencia desde el día siguiente de su aprobación por la Gerencia General de la EPS SEDACAJ S.A., y tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre 2025.

OFICINA PRINCIPAL

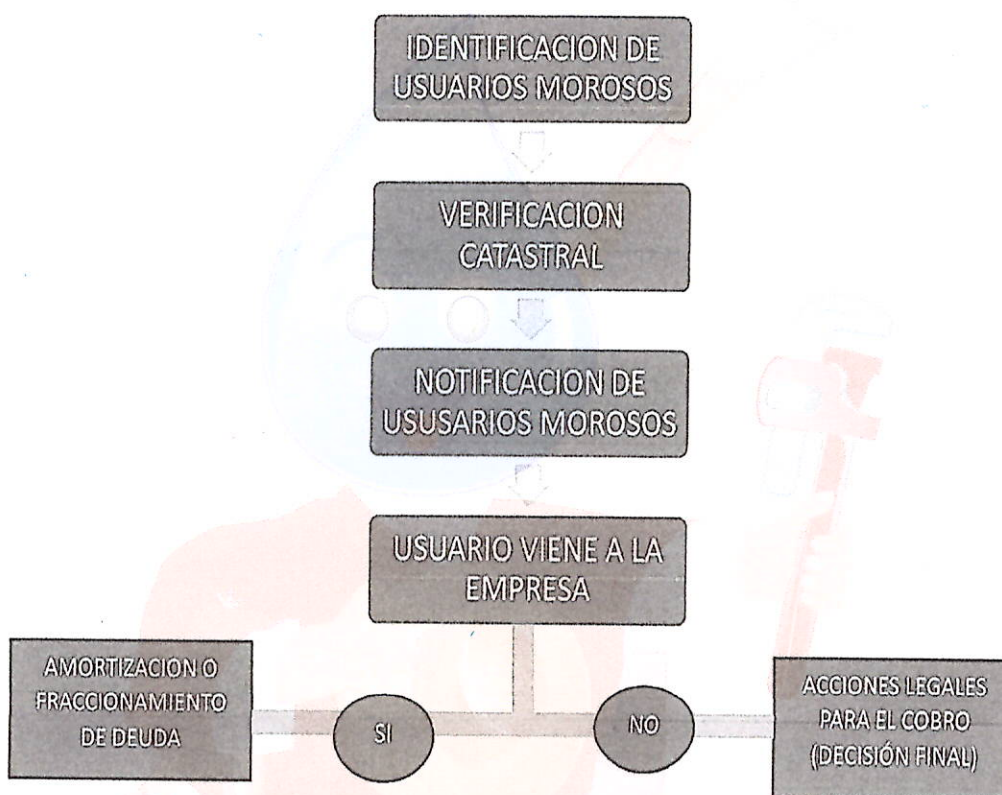
● Jr. Cruz de Piedra N° 150
● sedacaj@sedacaj.com.pe
● 076-363660 Cajamarca

OFICINA COMERCIAL

● Jr. Manco Capac s/n
● Qhapaq Ñan Cajamarca
● C.C. El Quinde - 2° Nivel
● 076-367952

X. ANEXO 1

“DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS”



INFORME N° 216-2024-OAL/EPS SEDACAJ S.A.



Al : Sr. Ing. Carlos Arturo Obregón Díaz.
Gerente General de la EPS SEDACAJ S.A.

Del : Abg. Hugo Enrique Zevallos Romero.
Jefe de la Oficina de Asesoría Legal EPS SEDACAJA.

Asunto : Aprobación de Directiva por Directorio.

Referencia : a.- Proveído s/n G.G. a Informe N° 134-2024-OGAF/EPS
SEDACAJ S.A.
b.- Informe N° 264-2024-DFC-GC/EPS SEDACAJ S.A.

Fecha : Cajamarca, 27 de Diciembre de 2024.

Tengo a bien dirigirme a Ud., expresándole mi cordial saludo, y a la vez en atención a su proveído, hago de su conocimiento lo siguiente:

1.- Que, mediante proveído recaído al Informe N° 134-2024-OGAF/EPS SEDACAJ S.A., solicita acto resolutivo, sin tener en cuenta lo solicitado por el señor Administrador, quien pide que la propuesta de Directiva derive a la Gerencia Comercial.

2.- Que, revisado la parte pertinente de los Estatutos de la Empresa, en cuanto a las atribuciones del Gerente General, en su ARTICULO QUINCAGESIMO PRIMERO, no señala que puede aprobar vía acto resolutivo Directiva alguna.

3.- En el numeral 14 del Artículo Quincuagésimo Primero de los Estatutos dice:

14. Someter al Directorio la aprobación de los instrumentos de gestión de la sociedad, los reglamentos que considere convenientes para el mejor funcionamiento de la sociedad, así como sus respectivas modificatorias.

4.- Asimismo remitiéndonos al Reglamento del Directorio vigente, en su Artículo 9 sobre sus atribuciones del Directorio, se tiene en su numeral 10 lo siguiente:

- Aprobar los reglamentos y manuales internos que rijan las actividades de la empresa en general.

5.- La propuesta de Directiva, se debe tener en cuenta que ésta tiene por finalidad precisar y determinar procedimientos o acciones que deben realizarse en cumplimiento de



disposiciones legales vigentes, la misma que debe ser aprobada por el Directorio por ser su atribución.


6.- Por lo antes expuesto, el suscrito **OPINA:**

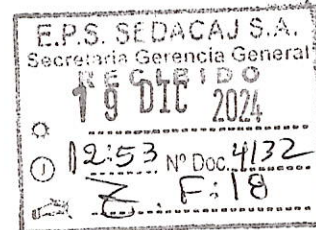
- **SOMETER AL DIRECTORIO** la propuesta de Directiva "DIRECTIVA DE RECUPERACION DE CARTERA MOROSA/FACILIDADES DE PAGO", para su aprobación.

Es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente:

E.P.S. SEDACAJ S.A.


Abg. Hugo Enrique Zevallos Romero
ASESOR LEGAL
REG. CAJ N° 1335



INFORME N° 134 -2024-OGAF/EPS SEDACAJ S. A.

Señor : Ing. Carlos Arturo Obregón Díaz.
Gerente General EPS SEDACAJ S.A.

Asunto : Remito propuesta de Directiva de Recuperación de Cartera Morosa/facilidades de pago.

Referencia : Informe N° 264-2024-DFC-GC/EPS SEDACAJ S.A.


Fecha : Cajamarca, 19 de Diciembre de 2024.

Por medio del presente, me dirijo a Usted para expresarle mi cordial saludo, y a su vez, hacer de su conocimiento que la OGAF ha evaluado el aumento de la cartera morosa, por ello a creído conveniente elaborar una propuesta de "Directiva de Recuperación de Cartera Morosa/Facilidades de pago de la EPS SEDACAJ S.A.", la misma que se adjunta al presente.

Al respecto, solicito derivar dicho documento a Gerencia Comercial, a fin de que puedan revisar y realizar las correcciones que crean convenientes y continuar con el trámite respectivo de aprobación mediante acto resolutivo.

Es todo cuanto informe a usted para conocimiento y fines pertinentes.

ATENTAMENTE,


CPC Carlos Alberto Niño Vilchez
Jefe Oficina General de
Administración y Finanzas
E.P.S. SEDACAJ S.A.

C.c
Archivo.

MEMORANDO N° 100 -2025-GG/EPS SEDACAJ S.A.

A : JEFE OFICINA DE ASESORÍA LEGAL
Abg. Hugo Enrique Zevallos Romero (c)

Asunto : Cumplimiento/implementación acuerdo (s) de Directorio.

Referencia : Acta N° 1225, sesión ordinaria del 10/01/2025.

Fecha : Cajamarca, 07 de febrero de 2025.

A través del presente comunico a usted que, el pleno del Directorio en su sesión de la referencia ha tratado el asunto siguiente: "(...) Informe N° 216-2024-OAL/EPS SEDACAJ S.A., de fecha 27 de diciembre de 2024, del Abg. Hugo Enrique Zevallos Romero – Asesor Legal, sobre aprobación de directiva de recuperación de cartera Morosa/Facilidades de pago de la EPS SEDACAJ S.A. (...)" (sic); siendo que luego del debate y discusión respectivos, han arribado al (los) siguiente (s) Acuerdo (s):

"(...)
Luego de las deliberaciones respectivas, se acuerda, **ACUERDO N° 02**: (i) Aprobar la Directiva de recuperación de cartera Morosa/Facilidades de pago de la EPS SEDACAJ S.A (ii) Encargar a Gerencia General se realicen todas las acciones administrativas correspondiente para proceder a su aplicación." (Sic).

Por lo expuesto, a través del presente, expresa y formalmente se dispone a usted dar estricto cumplimiento al precitado acuerdo (por corresponder a su área). De lo actuado, deberá informar oportunamente a esta Gerencia y así poder dar cuenta al pleno del Directorio.

Atentamente,



Ing. Carlos Arturo Obregón Díaz
Gerente General
E.P.S. SEDACAJ S.A.



C.C.:
AT
Archivo